Belgacom IDS 310
Belgacom Forum™ 700

Poste opérateur

belgacom

Le présent guide décrit des services offerts par le poste opérateur (PO) Belgacom IDS 310 raccordé à un système **Belgacom Forum 700**.
Le présent guide reprend les fonctions spécifiques au poste opérateur Belgacom IDS 310 (consultez le manuel d'utilisation du poste pour la description des autres services) :

- mise en service restreint,
- réservation d'un faisceau de lignes extérieures à l'usage exclusif du poste opérateur,
- renvoi des appels destinés au poste opérateur,
- diffusion de la musique d'ambiance sur le haut-parleur externe,
- Réponse à un appel du portier,
- programmation.

Le rôle d'un poste opérateur est l'accueil des appels extérieurs et leur acheminement vers les postes de l'installation.
En fonction de votre trafic, vous pouvez avoir un ou plusieurs postes opérateurs :

- en groupement : tous les postes sonnent simultanément,
- affectés à des plages horaires : seuls les postes affectés à la desserte du trafic sonnent.

Cette répartition est faite par votre installateur.

Comment utiliser ce guide ?

Vous disposez d'un poste numérique Belgacom IDS 310 . De grandes zones d'affichage, un navigateur et un clavier alphabétique, vous feront bénéficier de son ergonomie et de son confort d'utilisation.

Actions

Décrocher.

Raccrocher.

Description d'une action ou d'un contexte.

Navigateur

Déplacer la touche de navigation vers le haut, le bas, la gauche ou la droite.

Afficheur et touches afficheur

Vue partielle de l'afficheur.

Touche afficheur.

Touches programmables et icones

Touche d'appel.

Icone associée à une touche.

Touche pré-programmée (fonction symbolisée par son icone).

Clavier

Clavier numérique.

Clavier alphabétique.

Touche spécifique du clavier numérique.

Touches audios

Écoute amplifiée.

Mains libres.

Réglage "moins".

Réglage "plus".

Autres touches fixes

Touche fixe.

Touche MENU.

Autres symboles utilisés

Autre alternative à la séquence d'action.

Informations importantes.

De petits icones ou du texte peuvent venir enrichir ces symboles. Tous les codes implicites ou personnalisés sont présentés dans le tableau des codes figurant dans le feuillet annexe.

Sommaire

Découvrir votre téléphone p.6

1. Fonctions du poste opérateur (PO) p.8

1.1 Passage en service restreint p.8
1.2 Réservation de faisceau p.9
1.3 Renvoi manuel des appels destinés au PO p.10
1.4 Diffusion de la musique d'ambiance sur haut-parleur externe p.11
1.5 Réponse à un appel du portier p.12
1.6 Utilisation d'un casque p.13
1.7 A votre retour, consulter votre boîte vocale générale . p.14

2. Fonctions de programmation. p.15

2.1 Accès à la programmation p.15
2.2 Programmation du répertoire collectif (Répcol) p.15
2.3 Programmation de la date et de l'heure (Horlog) p.16

3. Paramétrage divers des postes abonné p.17

3.1 Accès à la fonction abonné p.17
3.2 Nom de l'abonné (Nom) p.17
3.3 Réinitialisation du mode de passe d'un abonné (RazCod) p.18
3.4 Langue de l'afficheur (Langue) p.18
3.5 Répertoire individuel d'un abonné (N° Ind) p.18
3.6 Profils de discrimination d'un abonné (Discri) p.19

Sommaire

4. **Fonctions complémentaires "Avancé" p.20**

4.1 Accès à la fonction "Avancé" p.20
4.2 Table des codes affaires (CodAff). p.20
4.3 Numéros directs des postes (NumPub). p.21
4.4 Messages d'accueil et d'attente (MGarde) p.23
4.5 Postes sans fil DECT p.25
4.6 Modification du mot de passe opérateur (MotDeP) . . . p.26
4.7 Réinitialisation du système (RstSys) p.27
4.8 Messagerie vocale p.28
4.9 Licences logicielles. p.32

Garantie et clauses p.33

Découvrir votre téléphone

■ Navigateur

Permet de parcourir plusieurs pages de l'afficheur et d'y sélectionner une ligne (la ligne du bas est active implicitement).

Ligne du haut

Page précédente

Page suivante

Ligne du bas

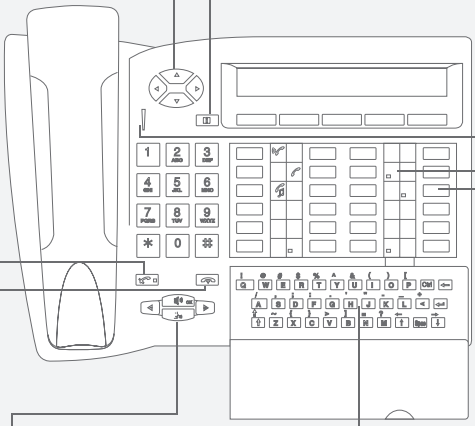
■ Touche guide

Elle permet :

- d'obtenir des infos sur le poste
- de programmer les touches

Touche secret pour que votre correspondant ne vous entende plus.

Touche raccrocher
Pour terminer un appel ou une programmation.



■ Touches audio

Haut-parleur (HP) :
pour partager une conversation

pour diminuer le volume du HP ou du combiné

pour augmenter le volume du HP ou du combiné

mains libres
pour prendre une ligne ou répondre à un appel sans décrocher

■ Clavier alphabétique

Protégé par un rabat, permet l'appel par le nom, la messagerie et la programmation.
Vous disposez d'une étiquette autocollante "**Mémo**" à placer à l'intérieur du rabat.

■ Voyant tricolore

Le voyant de votre poste vous permet d'assurer la surveillance de l'installation. Il peut prendre cinq états différents (couleur + clignotement) :

Vert clignotant lentement : présence d'un message (vocal, écrit) ou présence d'un appel dans le répertoire des derniers apppelants.

Orange fixe : indication de surcharge de trafic niveau 1 (1 appel entrant en attente).

Orange clignotant lentement : test du poste.

Rouge fixe : indication de surcharge de trafic niveau 2 (un appel est resté sans réponse pendant plus de vingt secondes ou il y a plus d'appels en attente que de PO).

Rouge clignotant lentement : présence de plusieurs messages système de gravité faible ou d'un message système très grave indiquant un défaut matériel dans le système.

■ Touches programmables et icones

Pour appeler un correspondant, activer un service ou gérer vos appels.
A chacune de ces touches sont associées des icones :

Icones de communication:

- Appel en cours (clignotant).
- Communication en cours.
- Communication en attente.
- Communication en garde commune.

Icones de fonction:

- Fonction activée.
- Fonction nécessitant une action.
- Occupation du poste ou d'une ligne.

Touches de fonction pré-programmées d'origine :

- INT/EXT — Touche d'appel interne ou externe..
- Ligne 1 — Lignes 1 à 15 : Touche de ligne externe de votre installation.
- Renvoyer les appels vers un autre destinataire.
- Accéder aux différents services de messagerie.
- Accéder à votre répertoire personnel.
- Grp.Sup — Supervision du groupe.
- Mode NR — Mode normal ou restreint.
- ISDN — Appeler un correspondant Numéris.
- Transférer un appel vers un autre poste.

Certaines autres touches devront être ou ont été programmées par votre installateur en fonction de vos besoins :

- Touche accédant à un service nécessitant une programmation préalable par votre installateur.

1 Fonctions du poste opérateur (PO)

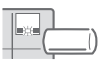
1.1 Passage en service restreint

Ce service vous permet de basculer l'installation en service restreint :
Tous les appels entrants sont aiguillés vers la sonnerie générale ou vers un poste programmé :

touche fixe
"mode N/R"

code opérateur
(HELP1954 par défaut)

l'afficheur et une tonalité vous indiquent l'acceptation du service



l'icone de la touche
"mode N/R"
indique l'activation du service

Pour revenir en service normal, effectuer la même opération..

Si un destinataire externe a été défini préalablement par votre installateur, le passage en service restreint active automatiquement le renvoi des appels destinés au PO vers ce destinataire.

1.2 Réservation de faisceau

Pour assurer une totale disponibilité du poste opérateur et donc un meilleur accueil, il est possible de réserver un faisceau de lignes extérieures qui ne sera utilisé que par le(s) poste(s) opérateur(s) :

touche programmée **"Réservation"**

code opérateur (HELP1954 par défaut)

l'afficheur et une tonalité vous indiquent l'acceptation du service

l'icone de la touche **"Réservation"** indique l'activation du service

Pour annuler la réservation, effectuer la même opération.

1.3 Renvoi manuel des appels destinés au PO

En cas d'absence, l'opérateur peut renvoyer tous les appels qui lui sont destinés (appels externes en arrivée et appels internes par le 9) vers un autre destinataire :

touche programmée **"RnvOpe"**

entrer le numéro du destinataire

code opérateur (HELP1954 par défaut)

l'afficheur et une tonalité vous indiquent l'acceptation du service

OU

l'icone de la touche **"RnvOpe"** indique l'activation du service

Pour annuler la réservation, effectuer la même opération.

1.4 Diffusion de la musique d'ambiance sur haut-parleur externe

touche programmée **"Mus.Ex"**

code opérateur (HELP1954 par défaut)

l'afficheur et une tonalité vous indiquent l'acceptation du service

l'icone de la touche **"Mus.Ex"** indique l'activation du service

Pour annuler la réservation, effectuer la même opération.

1.5 Réponse à un appel du portier

Vous êtes informé de l'arrivée d'un appel du poste portier de la même façon que pour un appel de poste :

votre poste sonne → **le nom ou le n° du poste portier s'affiche**

ou

décrocher mains libres

- **Pour ouvrir la porte :**

ou

touche programmée ou code de la fonction **'Ouverture de porte'**

1.6 Utilisation d'un casque

Vous pouvez raccorder un casque à la place de votre combiné :

- **Pour activer ou désactiver le mode casque :**

activer ou désactiver le mode casque

- **Pour répondre ou appeler :**

Fonction activée.

mains libres

- **Pour activer ou désactiver le haut-parleur en cours de communication :**

vous êtes en cours de communication

Fonction activée.

Pour répondre en interphonie :

la diode associée s'allume

désactiver l'interphonie

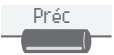
1.7 A votre retour, consulter votre boîte vocale générale

Le voyant lumineux de votre poste indique la présence de messages.

affichage du nombre de nouveaux et d'anciens messages

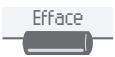
code opérateur (HELP1954 par défaut)

affichage du nom de l'émetteur, de la date, de l'heure et du rang du message



revenir au message précédent

passer au message suivant



écouter le message

effacer le message

2 Fonctions de programmation

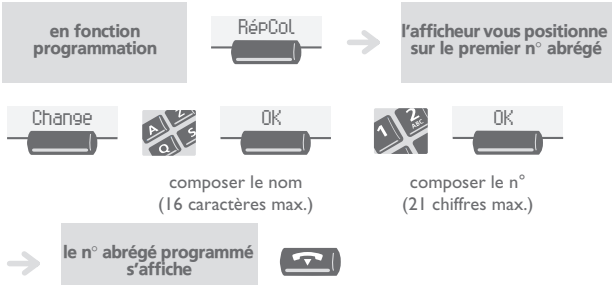
2.1 Accès à la programmation

Le poste opérateur de votre système **Belgacom Forum 700** a accès à des services de programmation d'intérêt général.

code opérateur (HELP1954 par défaut)

2.2 Programmation du répertoire collectif (Répcol)

Cette fonction permet de programmer les numéros abrégés collectifs accessibles par tous les usagers de votre système :



- **Pour enregistrer un autre numéro abrégé :**

pour sélectionner un autre n° abrégé

2.3 Programmation de la date et de l'heure (Horlog)

en fonction programmation

saisir la date et l'heure

- **Pour modifier la date et l'heure :**

caractère précédent

caractère suivant

3 Paramétrage divers des postes abonné

3.1 Accès à la fonction abonné

Cette fonction vous permet d'accéder aux différents paramètres définis pour un usager ou abonné de votre système identifié par un numéro de poste :

en fonction programmation → Abonné → 2 ABC → **accès à la fonction programmation abonné**

saisir le n° de poste à programmer

3.2 Nom de l'abonné (Nom)

en fonction "Abonné" → Nom → A E O S → OK

composer le nom

- **Pour modifier le nom :**

ou → caractère précédent

ou → caractère suivant

ou → Efface

Saisir obligatoirement le nom sous la forme nom/espace/prénom.

3.3 Réinitialisation du mode de passe d'un abonné (RazCod)

Vous permet d'annuler le code programmé par un abonné du système et de revenir au code par défaut (0000) :

en fonction "Abonné"

3.4 Langue de l'afficheur (Langue)

Vous permet de choisir la langue d'affichage de l'abonné sélectionné. Chaque appui de cette touche fait défiler les différentes langues possibles :

en fonction "Abonné"

3.5 Répertoire individuel d'un abonné (N° Ind)

Vous permet de créer le répertoire de l'abonné sélectionné :

en fonction "Abonné"

→ **l'afficheur vous positionne sur le premier numéro**

composer le nom (6 caractères max.)

composer le n° public (19 chiffres max.)

Pour modifier le nom ou le numéro :

caractère précédent

caractère suivant

3.6 Profils de discrimination d'un abonné (Discri)

Vous permet d'affecter un profil de discrimination à chaque abonné :

en fonction "Abonné"

le choix s'affiche sur la première ligne

choix du profil de discrimination

Chaque profil (très bas-valeur implicite, bas, moyen et haut) influe sur les possibilités de connexion entre un poste et un correspondant du réseau public (accès interdit, accès restreint, accès total,...).

4 Fonctions complémentaires "Avancé"

4.1 Accès à la fonction "Avancé"

en fonction programmation

accès à la fonction programmation "Avancé"

4.2 Table des codes affaires (CodAff)

Cette fonction permet de définir la table des codes affaire permettant à un abonné d'imputer le coût de ses communications :

en fonction "Avancé"

créer une entrée

16 chiffres max. 16 caractères max.

- **Sur 'param 1'**

indiquer si l'identité est requise ou non

indiquer si un mot de passe est requis ou non

- **Sur 'param 2'**

indiquer la catégorie de discrimination

indiquer le nombre de chiffre masqué

"Discri" : catégorie de discrimination : sans, 1 à 16, celle de l'abonné (poste) ou celle de l'usager (HOTE).

'Masque' : nombre de chiffres : DEF (valeur par défaut : 4), tout, rien, 1 à 9.

4.3 Numéros directs des postes (NumPub)

Vous permet de définir le contenu de la table des numéros directs (SDA) des 'Abonnés' (postes) de votre installation.

en fonction "Avancé"

créer une entrée

n° direct ou n° de début de la plage

le nombre de postes dans la plage (99 max.)

n° d'annuaire du premier poste

- **Pour modifier une entrée :**

revenir à l'entrée précédente

passer à l'entrée suivante

sélectionner une entrée spécifique

modifier le contenu de l'entrée affichée

4.4 Messages d'accueil et d'attente (MGarde)

Cette fonction permet de définir des paramètres relatifs aux messages d'accueil et à la musique d'attente.

en fonction "Avancé" → Voix

→ MGarde ou SrcMus

MGarde permet d'enregistrer 8 messages d'accueil ou une musique d'attente.

MGarde → Ecoute ou Enreg

Ecoute : écouter le message enregistré / par défaut

Enreg : enregistrer un message

ou Défaut → Oui ou Non

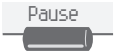
Oui : effacer le message enregistré et le remplacer par le message par défaut

Pour enregistrer un message :

Enreg → Enreg → **l'afficheur vous invite à commencer l'enregistrement**

ou

ou



enregistrer le message

pours'arrêter

arrêter momentanément l'enregistrement

→ **la durée de l'enregistrement s'affiche**

La musique d'attente pouvant être assujettie à la perception de droits d'auteur, il vous revient de vous renseigner auprès de l'organisme compétent.

permet de sélectionner une source de musiques (3 sources possibles).

ou

ou

par défaut

personnelle

externe

4.5 Postes sans fil DECT

Vous permet de gérer des postes DECT et de créer des postes DECT GAP :

- **Pour ajouter un poste DECT GAP :**

en fonction "Avancé" → DECT → Ajoute

Trait. en cours

enregistrement d'un poste DECT GAP

Change → **n° d'annuaire d'un poste DECT**

→ **attente de l'enregistrement faite à partir du poste DECT GAP**

→ **suivre les indicationsde l'afficheur**

à la fin de l'enregistrement

4.6 Modification du mot de passe opérateur (MotDeP)

Vous permet de modifier le code d'entrée ou mot de passe de la session Opérateur :

en fonction "Avancé" → MotDeP → **l'afficheur vous demande l'ancien code**

saisir l'ancien code (8 caractères alphanum.) → OK → **l'afficheur vous demande le nouveau code**

saisir le nouveau code (8 caractères alphanum.)

OK → **l'afficheur vous demande de confirmer le nouveau code**

saisir le nouveau code pour vérification

4.7 Réinitialisation du système (RstSys)

Vous permet d'effectuer une réinitialisation à froid ou à chaud du système :

en fonction "Avancé" → RstSys

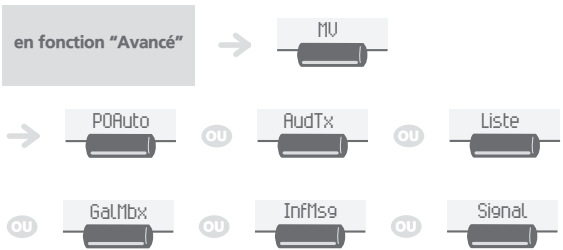
Froid OU Chaud

Oui OU Non

Une réinitialisation à froid provoque le retour à une configuration par défaut de votre système (perte de votre configuration particulière). La demande de réinitialisation doit être confirmée.

4.8 Messagerie vocale

Cette fonction permet de gérer les guides vocaux et de configurer les listes de diffusion.



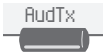
POAuto — configuration de 3 types de guides vocaux du standard automatique (jour, nuit, annonce **'Au revoir'**).

guides vocaux des heures d'ouverture

guides vocaux des heures de fermeture

guides vocaux **'Au revoir'**

Vous pouvez :
- écouter le guide vocal (par défaut ou personnalisé)
- enregistrer un guide vocal personnalisé
- effacer le guide vocal personnalisé et le remplacer par le guide vocal par défaut.



configuration de 3 types d'Audiotex (jour, nuit, annonce **'Au revoir'**)

audiotex des heures d'ouverture

audiotex des heures de fermeture

audiotex **'Au revoir'**

Vous pouvez :
- écouter le guide vocal (par défaut ou personnalisé)
- enregistrer un guide vocal personnalisé
- effacer le guide vocal personnalisé et le remplacer par le guide vocal par défaut.

Personnalisation des listes de distribution (50 au maximum)

écouter le nom affecté à la liste

enregistrer une liste

supprimer une liste de distribution

éditer une liste

Définition du message d'accueil de la boîte vocale générale

écouter le message enregistré / par défaut

enregistrer un message

effacer le message enregistré et le remplacer par le message par défaut

InfMsg — Enregistrement des messages d'information utilisés par le Standard Automatique et le service Audiotex (heures d'ouverture ou de fermeture) ; 50 messages au maximum.

écouter le message enregistré

enregistrer un message

revenir au message précédent

passer au message suivant

Signal — définition de l'annonce de notification de messages

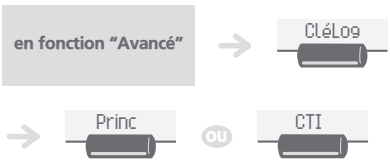
écouter l'annonce enregistrée / par défaut

enregistrer une annonce personnalisée

effacer l'annonce enregistrée et la remplacer par l'annonce par défaut

4.9 Licences logicielles

Cette fonction permet de lire ou de modifier les licences logicielles.



CléLog — lecture de la licence logicielle du système.

CTI — configuration de la licence logicielle CTI.

Le marquage CE indique que ce produit est conforme aux directives suivantes:

CE
- 89/336/CEE (compatibilité électromagnétique)
- 73/23/CEE (basse tension)
- 1999/5/CE (R&TTE)

Au titre de la directive 1999/5/EG (R&TTE) parue au journal Officiel de la Communauté Européenne du 07 Avril 1999, ces équipements utilisent le spectre de fréquence harmonisé DECT et peuvent être utilisés dans l'ensemble des pays de la Communauté Européenne, en Suisse et en Norvège. L'utilisation des équipements DECT n'est pas garantie contre les brouillages provoqués par les autres utilisations autorisées de fréquences radioélectriques.

3EH 21015 UAAC Ed.01

Support technique pour votre central téléphonique Forum®

belgacom

Mode d'emploi :

Tous les modes d'emploi de nos centraux téléphoniques Forum® sont disponibles sur le cd-rom fourni et sur notre site internet à l'adresse suivante : www.belgacom.be/pabx.

Diagnostic du problème :

En cas de panne ou de problème technique, effectuer toujours les tests suivants avant de contacter notre support technique.
Communiquer le résultat des tests à notre opérateur[1] afin de faciliter le diagnostic.
Dans certains cas, notre helpdesk pourra résoudre le problème à distance. Ceci évitera la visite d'un technicien et réduira fortement le délai de réparation.

Problème avec un poste téléphonique relié à votre central :

1. Faire un reset en débranchant et rebranchant le poste.
2. Vérifier les connections, les câbles et les différentes fiches. Faire des essais avec les câbles d'un autre poste qui fonctionne correctement.
3. Tester le poste défectueux sur une autre prise ou un poste de même type fonctionne correctement.

Problème avec un poste téléphonique sans fil DECT :

1. Enlever et remettre en place les batteries.
2. Vérifier les connections du chargeur.
3. Tester le poste téléphonique DECT à proximité de chacune des antennes.

Problème général de communications externes ou internes :

1. Vérifier que l'installation est toujours bien alimentée par le 230v.
2. Effectuer un reset du central en appuyant sur le Bouton 'ON/OFF' (en haut à droite sur la face avant du central) jusqu'à ce que le led 'POWER' reste allumé rouge.
   Attendre quelques minutes que le système redémarre.
   Remarque : le système sera inutilisable durant cette phase de redémarrage (jusque 20 min.).

Si le problème persiste, contacter notre support technique.

[1]Contacter notre support technique :

Si le problème persiste après ces quelques tests :
Consulter notre site internet www.belgacom.be/pabx ou contacter notre support technique accessible 24h/24 aux numéros suivants :

- pour les particuliers et les PME : 0800/33700
- pour les grandes entreprises : 0800/33100

Modifier votre configuration :

Pour modifier votre installation, ajouter du matériel ou adapter la programmation de votre central téléphonique Forum®, rendez-vous dans un de nos points de vente ou contacter notre service clientèle aux numéros suivants :

- pour les particuliers et les PME : 0800/33800
- pour les grandes entreprises : 0800/33200